

目录

一、服务设计方案.....	- 3 -
(一) 编制依据.....	- 3 -
(二) 工作目标.....	- 5 -
(三) 工作程序.....	- 11 -
(四) 工作标准.....	- 14 -
(五) 风险评估及管控措施、应急情况处理及保障措施.....	- 16 -
(1) 项目实施安全保障方案.....	- 16 -
(2) 制作周期及应急预案.....	- 21 -
(3) 评定修改.....	- 22 -
(4) 制作验收.....	- 22 -
(5) 保障计划.....	- 22 -
二、进度计划.....	- 24 -
(一) 工作时间节点清晰.....	- 24 -
(二) 重点工作节点有进度控制方案和保障措施.....	- 26 -
(1) 项目实施安全保障方案.....	- 26 -
(2) 制作周期及应急预案.....	- 26 -
(3) 评定修改.....	- 30 -
(4) 制作验收.....	- 30 -
(5) 保障计划.....	- 30 -
三、服务质量保障措施.....	- 32 -

（一）提供产品有完善的售后、更换流程，确保第一时间解决相关问题.....	32 -
（1）二十四小时服务方案.....	32 -
（2）二十四小时服务措施.....	33 -
（3）售后服务保证措施.....	33 -
（4）售后服务管理细则.....	34 -
（5）售后服务.....	35 -
（6）客户投诉处理管理.....	36 -
四、售后服务工作原则.....	39 -
五、 H（健康）S（安全）E（环境）保证措施.....	40 -
（一） 具有 HSE 管理目标、HSE 管理规定、HSE 风险识别和削减措施。确保提供的产品无身体危害，未添加危害人体身体健康的材料和物质，无有毒、有害、易伤害等问题.....	40 -
（二） 安全环保管理承诺.....	39 -

一、服务设计方案

（一）编制依据

我公司承诺为奠定与客户之间诚信的基石；为树立企业的良好企业形象，赢取口碑；为将自身打造成为一流的服务公司；对本项目作出郑重承诺：

1、拍摄制作过程控制：我们拥有一支技术过硬并具有高度质量责任意识的拍摄制作队伍，认真执行技术规范、标准及有关操作规程。

2、售后服务体系：我们的售后服务队伍24小时严阵以待，随时为客户提供“诚实、热情、信用、优质、快捷”的服务；对于客户反馈的任何信息，我公司将在8小时内给予答复，在24小时内到达现场解决。

在我司的影视制作工作过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻贵方的意见，维护贵方的利益，严把影视制作质量关，把向贵方提供优质、全面、精美、创新性的运营项目，更好的促进项目服务，作为我们制作目标。在策划、设计、摄影、拍照、后期制作、客户服务等影视制作的各个环节，与贵方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的制作服务，保证各项工作的顺利进行，力争为贵方的的视频推广做出我们应有的贡献。

整体策划统筹保证：严格做好该项目的前期策划设计，文稿，客户服务等。项目组长和资深人员对各个环节严格把关，以确保最终影视广告宣传投放效果及进度。

工作期间质量保证:为该项目组建各专业齐全的工作人员。制作阶段时间保证:配置足够的技术人员,按组分配工作计划,确保视频和宣传制作在计划时间内完成。

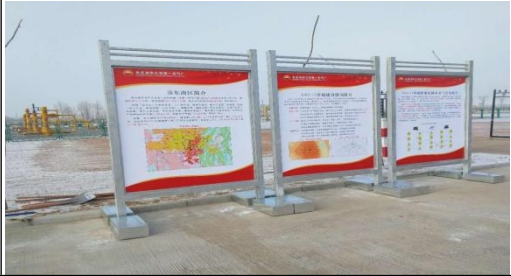
后期视频宣传推广:宣传视频拍摄完成后,我们会为贵方定制专属的后期推广策划方案,选用合适的渠道和全面的推广方式。

（二）工作目标

序号	项目	项目内容	单位	数量	规格	天数	所需设备及效果图
1	系列	讲师	位	3		1	我公司提供讲师人员
2	讲座	人形立牌	个	3			我公司提供人形立牌
3	影像服务	摄像机	台	7		1	
4		导播	人	1		1	我公司提供
5		技术	人	1		1	我公司提供

6		直播	套	1		1	
7		摄影	人	1		1	我公司提供
8		宣讲辅导	课时	10			我公司提供
9	宣讲	主题背景设计	张	1			我公司提供
10	活动	活动手册	张	200	三折页		我公司提供
11		背景音乐制作	首	3			我公司提供
12	影像 展览	照片墙 UV 写真喷绘	平方	165	长 50 米 X 高 3.3 米		我公司提供
13	氛围 营造	小比例主背景喷绘	平方	45	长 12 米 X3.7 米		我公司提供

14		围墙喷绘	平方	99	长 30 米 X 高 3.3 米		我公司提供
15		锦旗	面	1	1 米 X 0.6 米		

16		节目单	份	50			
17		领导致辞	份	3			40
18		指示牌	个	8			

21		PVC 单位牌	个	4			
----	--	---------	---	---	--	--	---

（三）工作程序

（一）、项目实施流程

1、提供保障

接到委托方任务后，公司根据任务情况配备专业视频制作保障人员。我公司主要采用项目负责人制，并与考评挂钩。

（1）根据项目具体情况，公司指定项目负责人与委托方执行人对接；

（2）项目负责人根据任务情况，组织并指定从设备配置、设备运输、现场拍摄、视频剪辑到合成等各工种的相关人员，并进行实际具体操作；

（3）项目负责人根据委托方的拍摄计划任务，与对应各工种研究、讨论，并与委托方执行人沟通，排出具体的拍摄计划表，并报予委托方。

（4）项目负责人带领设备和摄像人员按拍摄任务要求现场拍摄。

（5）根据委托方的视频编辑要求，项目负责人与委托方执行人对接制作周期后，安排相应工种人员根据脚本等进行后期剪辑包装制作。

2、制作周期及应急预案

（1）制作周期。公司视频编辑设备专业精良，优秀剪辑人员数量充足，可在规定的制作周期内及时保障视频编辑制作任务完成。

（2）在委托方出现紧急制作任务时，公司以委托方任务为先导，第一时间安排并提供相应保障。公司前期拍摄设备数量充裕，常规设备除出现场的设备配置外，还配备备用设备一套，遇紧急情况或突发状况出现时可随时调用。

3、评定修改

公司本着高效率高水准的服务原则，将认真对待项目所有修改。

- （1）项目负责人与委托方执行人进行修改意见的沟通和确认；
- （2）项目负责人快速向制作团队下达明确的制作修改任务；
- （3）设计、动画、剪辑和合成人员认真完成相关内容修改；
- （4）项目负责人、公司验收、审核修改后的文件；
- （5）项目负责人将修改后文件交给委托方，等待委托方下一步意见。

4、制作验收

我公司将根据委托方要求，交付合作项目的原始素材及通过审核验收的成片。

（二）、租赁计划

公司接到委托方制作任务后，主要采用项目负责人的制度，专项项目专人负责，并与评挂钩。

1、前期拍摄制作计划

- 1）公司指定项目负责人与委托方执行人对接后，组织有关人员就拍摄制作要求和有关技术要求进行研究、讨论，制定拍摄计划表，并报予委托方。

2) 项目负责人向库房下单;

- 3) 库管人员根据计划表设备数量备货，技术人员检查设备；
- 4) 项目负责人根据设备数量、拍摄地点和距离，协调运输车辆
- 5) 根据设备数量，提供技术保障人员；
- 6) 负责人带队，布置机位、调试视频、音频设备。录制。
- 7) 项目负责人检查当天拍摄内容。由指定人员进行当天素材的拷贝和备份。

2、视频编辑制作计划

- 1) 项目负责人根据制作要求，与委托方执行人沟通制作周期后，与制作人员进行视频制作的设计、剪辑、包装及合成方案的制定；
- 2) 将制作方案报予委托方，研究、讨论后，进行修改，至最终认可、确定；
- 3) 项目负责人依据最终制作方案，安排剪辑用设备和制作人员，进行视频编辑制作。
- 4) 视频评定及审查。制作完成的视频经项目负责人、公司审核通过后，由项目负责人交予委托方进行审核，并明确修改意见。
- 5) 视频修改。视频剪辑、包装人员严格按照修改意见进行修改。
- 6) 验收。我公司将根据委托方要求，交付合作项目的原始素材及通过审核验收的成片。

（四）工作标准

1、我公司承诺，一旦确认中标，我公司与招标方签订合同，经双方协商制定明确合同条款，并严格履行己方职责。

2、我公司承诺，一旦确认中标，将立即成立项目组，安排具有 5 年以上从业经验的主要项目负责人投入项目，宣传片的背景和用途，结合客户的特色进行创作，确保能在前期拍摄和后期制作中正确理解客户意图。工作中项目组一定做到认真负责，建立完备的责任制度，严格执行，力争把该影片做成经典。

3、我公司承诺，将该项目作为重点项目，配备强有力的指挥班子和技术力量，配备足够的前后期设备和后勤支持，制定合理完善的工期计划，并严格按照计划实施，保证影片的拍摄制作进度，给用户审片看片时间预留充分，严格保证交片时间。

4、我公司承诺，对拍摄方案、进度安排等遵循商业保密原则。

5、我公司承诺，在拍摄过程中，为保证画面的质感和色彩还原度一致，需要为此项目设置专门配套的摄影器材，未经客户允许不得随意更换。

6、我公司承诺，为防止不可预测的危险给拍摄素材带来的损害，我公司将为所有素材采用双备份，并分别保存。

7、我公司承诺，在项目实施中出现任何质量问题(人为破坏或自然灾害等不可抗力除外)，由我公司负责免费(免全部工时费、设备使用费、管理费等等)修改。

8、我公司承诺，将安排专门服务人员提供 7x24 小时的技术咨询服务。对于用户的修改要求，公司将快速响应并满足，能进行补充录音制作和由于媒体形式不同产生的视频调整需求。

9、我公司承诺，在接到客户出现使用问题的通知后，24 小时内派人处理，并为采购方提供满意的解决方案

10、我公司承诺，在规定时间之内将成片、SRT 格式的字幕文件和素材硬盘，在指定交接地点交付给指定的接收人。

11、我公司承诺，将在影片制作完成并交付客户使用后，为此项目建立单独的档案，本项目所有资料及素材将分类别存档，在分类保存过程中制定严谨完善的管理流程，除客户指定工作人员，任何人不得借阅和使用任何素材，我方服务此项目的相关人员严格遵守。。

12、我公司承诺，项目所包含的节目整体包装及宣传片（包含画面、音乐、配音等）和素材资料的著作权与使用权归属客户。

13、我公司承诺，所交付成品中的画面、音乐、配音等，未侵犯他人的商标权、专利权、肖像权、著作权等在先权利，否则因此产生的一切法律后果以及责任由己方承担。

14、我公司承诺，在本项目结束后的 6 个月内，免费为本项目提供宣传片修改服务（字幕、数据、照片、视频的修改和替换等）

（五）风险评估及管控措施、应急情况处理及保障措施

（1）项目实施安全保障方案

接到委托方任务后，公司根据任务情况配备专业视频制作保障人员。我公司主要采用项目负责人制，并与考评挂钩。

（1）根据项目具体情况，公司指定项目负责人与委托方执行人对接；

（2）项目负责人根据任务情况，组织并指定从设备配置、设备运输、现场拍摄、视频剪辑到合成等各工种的相关人员，并进行实际具体操作；

（3）项目负责人根据委托方的拍摄计划任务，与对应各工种研究、讨论，并与委托方执行人沟通，排出具体的拍摄计划表，并报予委托方。

（4）项目负责人带领设备和摄像人员按拍摄任务要求现场拍摄。

（5）根据委托方的视频编辑要求，项目负责人与委托方执行人对接制作周期后，安排相应工种人员根据脚本等进行后期剪辑包装制作。

拍摄方法

在大多数情况下，拍摄录影带要以平摄为主。但是一部片子全篇一律地使用平摄，就会使观看的人感到平淡乏味。偶尔变换一下拍摄的角度，就会使影片增色不少。

拍摄角度大致分为三种：平摄（水平方向拍摄）、仰摄（由下往上拍摄）、俯摄（由上往下拍摄）。

1. 平方向拍摄

大多数画面应该在摄像机保持水平方向时拍摄，这样比较符合人们的视觉习惯，画面效果显得比较平和稳定。

如果被拍摄的主角的高度跟摄像者的身高相当，那么摄像者的身体站直，把摄录像机放在胸部到头部之间的高度拍摄，是最正确的做法，也是握着录像机最舒适的位置。

如果拍摄高于或低于这个高度的人或物，那么，摄像者就应该根据人或物的高度随时调整摄像机高度和身体姿势。譬如拍摄坐在沙发上的主角或在地板上玩耍的小孩时，就应该采用跪姿甚至趴在地上拍摄，使摄像机与被摄者始终处于同一水平线上。

2. 由下往上拍摄

不同的角度拍摄的画面传达的信息不同。同一种事物，因为观看的角度不同就会产生不同的心理感受。仰望一个目标，观看者会觉得这个目标好象显得特别高大，不管这个目标是人还是景物。如果想使被摄者的形象显得高大一些，就可以降低摄像机的拍摄角度倾斜向上去拍摄。用这种方法去拍摄，可以使主体地位得到强化，被摄者显得更雄伟高大。

拍摄人物的近距离特写画面时，拍摄角度的不同，可以替这些人物的神情带来重大的变化。如果用低方位向上拍摄，可以提高此人威武、高大的形象。会使主角的地位更好地突现出来。如果把摄像机架得够低，镜头更为朝上，会使此人更具威慑力，甚至主角人物说的话也会增加分量。观众看到这样的画面，就会有压迫感，特别是近距离镜头，表现地尤为强烈，人物再稍微低头，甚至有些威胁感。

在采用由下往上拍摄时要注意，这种角度所拍出来的效果通常并不理想，因为面部表情会太过于夸张，时常会出现明显的变形，在不合适的场合使用这种视角可能会扭曲丑化主体。这种效果切记不要滥用，偶尔的运用，可以渲染气氛，增强影片的视觉效果；如果运用过多过滥，效果会适得其反。但有时拍摄者就是利用这种变形夸张手法，从而达到不凡的视觉效果。

3. 从上往下拍摄

摄像机所处的位置高于被摄体，镜头偏向下方拍摄。超高角度通常配合超远画面，用来显示某个场景。可以用于拍摄大场面，如街景、球赛等。以全景和中镜头拍摄，容易表现画面的层次感、纵深感。

如果从较高的地方向下俯摄，就可以完整地展现从近景到远景的所有画面，给人以辽阔宽广的感觉。采用高机位，大俯视角度拍摄就可以增加画面的立体感，有时可以使画面中的主体具有戏剧化。

同仰摄的效果相反，从高角度拍摄人物特写，会削弱人物的气势，使观众对画面中的人物产生居高临下的优越感。画面中的人物看起来会显得矮一点，也会看起来比实际更胖。

如果从比被摄人物的视线略高一点上方拍摄进行近距离特写，有时会带点藐视的味道，这一点要注意；如果你从上方角度拍摄，并在画面人物的四周留下很多空间，这个人物就会显得孤单。

4. 物视角的拍摄

视角的反映要符合正常人看事物的习惯。有些时候，可能需要表现出拍摄主体的视角，在这种情况下，不管拍摄的高度是高是低，都应该从主体眼睛高度去拍摄。如：一个站着的大人观看小孩，就应把摄像机架在头部的高度对准小孩俯摄，这就是大人眼中看到的小孩子。同样，小孩仰视大人就要降低摄像机高度去仰摄。

再如，一个正蹲在地上干活的人，要表现他看来到他面前的人的情景是：首先应降低高度（与蹲着的人眼睛的位置同高）去俯摄来人的脚部，然后再慢慢向上移动镜头进行仰摄，最后到达脸部，而不能去直接平摄，这样才符合常理。

直接向下俯视的画面通常被用来显示某人向下看的视角。用远摄或广角的拍摄方式从高处以高角度进行拍摄，可以增加片中观看者与下面场景的距离。

拍摄设备

RED, 5D mark4, bmd bmdc, sony fs7 等不同档次的前期拍摄设备

灯光、吊臂、轨道等拍摄辅助设备

有广播级的影视编辑设备及先进的动画制作设备、数码音乐合成制作设备、专业演播室

广播级高清摄像机和配套的高清后期制作设备（调色台、三维工作站、后期剪辑工作站等），并配备广角、摇臂、轨道、升降、灯光、小飞机等硬件设备；如拍摄需要，可提供影棚拍摄。（例如：拍摄具有年代感的场景，可提供时代感的影棚拍摄）

拍摄要领

平：指运动过程中始终保持摄影机的水平。如果画面没有保持水平，画面中的固定状态的水平线和垂直线的被摄体如房屋、电线杆、人物等将歪歪斜斜，不仅给人的视觉效果不舒服，而且给人造成心理上的不稳定、动荡不安的感觉。用三角架拍摄时应调好水平仪，手持或肩扛拍摄时应随时调整寻像器中的水平状态。

准：指运动摄影过程中的画面起幅和落幅的焦点要准确、构图要准确，拍摄时注意跟焦点的技巧。摇画面时要按照落幅站好位置，再从起幅开始摇，这样既可以保证摇摄的速度均匀，又可以兼顾拍摄过程中的画面构图的准确性。

稳：指运动摄影过程中的画面要保持稳定，不能摇晃，否则会给人一种头晕目眩的感受，从而造成心理的不安情绪。手持拍摄时应尽量在一个镜头中屏住呼吸或者让身体找一个依靠点和支撑点，尽量运用短焦距摄影镜头拍摄可减少摄影机的晃动。要做到这点是很难的，也是基本功。

匀：指运动摄影过程中摄影机的运动速度要均匀，不可忽快忽慢。用三角架拍摄时应调整好三角架的阻尼，手持拍摄时掌握好拍摄要领，运动的起步和停止要有加力和减力过程。

镜头组接

1. 主体物在进出视频录制

画面时，我们拍摄需要注意拍摄的总方向，从轴线一侧拍，否则两个画面接在一起主体物就要“撞车”。“轴线规律”是指拍摄的画面是否有“跳轴”现象。在拍摄的时候，如果拍摄机的位置始终在主体运动轴线的同一侧，那么构成画面的运动方向、放置方向都是一致的，否则应是“跳轴”了，跳轴的画面除了特殊的需要以外是无法组接的。

2. 拍摄一个场面的时候，“景”的发展不宜过分剧烈，否则就不容易连接起来。相反，“景”的变化不大，同时拍摄角度变换亦不大，拍出的镜头也不容易组接。由于以上的原因我们在拍摄的时候“景”的发展变化需要采取循序渐进的方法。

3. 镜头组接的时间长度的把握非常重要。每个镜头的停止时间长短不一，首先是根据要表达的内容，观众的接受能力决定，其次还要考虑到画面构图等因素，远景中景等镜头大画面包含的内容较多，观众需要看清楚这些企业视频录制画面上的内容，所需要的时间就相对长些。近景、特写等镜头小的画面，所包含的内容较少，观众无需很长的时间来读，所以需要的时间要短。

4. 镜头组接的节奏把握是很难控制的，专题片节奏除了通过演员精彩到位的表演，镜头恰到好处的转换和运动，音乐的配合，场景的时间空间变化等因素体现外，组接手段的运用是非常重要的，因此应该严格掌握镜头的尺寸和数量，调整镜头顺序，去除冗杂的枝节才能完成。

（2）制作周期及应急预案

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/408105042132007013>